

## Caso prático: Padel Nuestro

### Match point para o armazém omnichannel

País: Espanha

**Padel Nuestro, líder mundial na distribuição de artigos e acessórios de pádel, decidiu digitalizar sua cadeia de suprimentos com o objetivo de ser mais eficiente e reforçar seu negócio. Através do Sistema de Gerenciamento de Armazém Easy WMS da Mecalux, instalado em seu armazém de Alcantarilla (Espanha), a empresa pode preparar e distribuir mais de 1.400 pedidos/dia às lojas que possui na Espanha, Portugal, Andorra e Itália, assim como para os clientes que compram através do site.**

#### Devoção pelo pádel

Fundada em 2008, a Padel Nuestro é líder na venda e distribuição de produtos para praticar pádel em todo o mundo, sejam raquetes de pádel, tênis, porta-raquetes, roupa ou qualquer outro tipo de acessório. Sua carteira de produtos, composta por mais de 30.000 referências, é ampliada a cada temporada com a inclusão de novas coleções. A empresa possui 30 lojas na Espanha, Andorra, Portugal e Itália, assim como um site a partir do qual os amantes do pádel podem adquirir todos os produtos necessários.

#### O desafio do omnichannel

O auge do e-commerce obrigou a Padel Nuestro a adaptar sua cadeia de suprimentos às necessidades dos consumidores digitais. Atualmente, as vendas *online* representam 70% do faturamento total da empresa. Na última Black Friday, a Padel Nuestro quase dobrou seu faturamento em relação ao ano anterior registrando um aumento de 45% no número de pedidos.

Os clientes digitais estão acostumados ao imediatismo e querem ser atendidos onde, quando e na forma que eles desejem. O omnichannel visa proporcionar aos clientes uma experiência de compra integrada e que estes possam escolher entre múltiplos canais para interagir com a empresa quando quiserem.



Para a Padel Nuestro, o omnichannel representa um grande desafio do ponto de vista logístico:

- Preparação de muitos pedidos (provenientes do site, das lojas físicas e de outros possíveis canais).
- Geralmente uma parte desses pedidos costuma ser formada por poucas linhas, tais como, raquetes de pádel, tênis ou porta-raquetes.
- Uma vez efetuada a compra, as entregas dos pedidos *online* devem ser muito rápidas e, para tal, a agilidade e a boa organização são essenciais.

A Padel Nuestro possui um armazém omnichannel de 10.000 m<sup>2</sup> em Alcantarilla (Múrcia), a partir de onde distribui ao redor de 1.400 pedidos por dia (chegando a

2.500 durante a alta temporada). O destino destes pedidos é principalmente dois: uma das 30 lojas da empresa ou diretamente o domicílio dos usuários.

*“Antes gerenciávamos toda a nossa logística de forma manual e sem contar com a ajuda de um sistema informatizado”, afirma Pedro Martínez, diretor-geral da Padel Nuestro. Os colaboradores tinham que anotar à mão os produtos recebidos, os pedidos que foram preparados e os que tinham sido fechados e expedidos aos clientes.*

Para fazer picking, imprimiam as faturas e percorriam o armazém localizando as referências que compunham os pedidos. Sem nenhum suporte, tinham que saber exatamente onde estava a mercadoria no armazém para encontrar os produtos com maior facilidade. Uma vez concluído esse processo, outro colaborador da área da expedição revisava as faturas e comprovava se cada pedido incluía os artigos que tinham sido solicitados.

Com essa forma de trabalhar, as tarefas de armazenagem e a preparação de pedidos eram excessivamente lentas e o risco de ocorrer erros era muito alto. *“Dependíamos do critério de cada colaborador para distribuir a mercadoria no armazém. O principal inconveniente era a ausência de rastreabilidade dos produtos, uma vez que podia ocasionar quebras de estoque”, explica Pedro Martínez.*

**O Easy WMS é especialmente eficaz na preparação de pedidos com um único produto, os quais representam 70% do total de pedidos da empresa**

A empresa tinha pensado em informatizar sua logística incorporando ferramentas digitais para todos os seus processos para ser mais eficientes e reduzir o uso de papel. A Padel Nuestro tinha bem definido que um Sistema de Gerenciamento de Armazém WMS lhes proporcionaria rastreabilidade, um maior controle dos processos do armazém e, conseqüentemente, multiplicaria a produtividade e rentabilidade oferecendo o nível de serviço demandado pelo mercado.

Depois de comparar diferentes soluções, a empresa optou pelo Easy WMS da Mecalux porque, segundo afirma seu diretor-geral, *“se adaptava às particularidades do negócio e, portanto, consideramos que podia resolver nossas necessidades”*.

### Armazém preparado para a competição

Com a ajuda da Mecalux, a Padel Nuestro transformou por completo seu armazém para enfrentar os desafios representados pelo omnichannel. Por um lado, instalou um bloco de estantes para paletes. Uma das particularidades desse sistema de armazenagem é o acesso direto, pois facilita as tarefas de armazenamento e a preparação de pedidos.

Por outro lado, a implantação do Easy WMS fez com que a empresa dispusesse de uma cadeia de suprimentos flexível e ágil, capaz de responder às mudanças do mercado. *“Oferece uma total rastreabilidade dos produtos, se adapta às mudanças do mercado e nos permite otimizar as operações”*, insiste Pedro Martínez.

Diariamente, 28 colaboradores divididos em três turnos de trabalho se encarregam de armazenar a mercadoria recebida dos fornecedores e de preparar os pedidos sem demora. Tal como uma partida de pádel, as operações realizadas no armazém foram bem organizadas: os colabora-



dores situados em seu lugar e prontos para darem o seu melhor, recebem as ordens do Easy WMS para saber onde depositar a mercadoria recebida, onde localizar os artigos, etc. Essa ferramenta é muito útil, uma vez que lhes guia o tempo todo garantindo que não cometam erros.

Pedro Martínez também destaca algumas das vantagens que significou instalar o Easy WMS: *“eliminamos o trabalho manual, o que nos permitiu ser mais eficientes em todas as áreas do armazém, especialmente na preparação de pedidos. O WMS otimiza os movimentos no momento de fazer picking, por isso somos mais rápidos e podemos preparar muitos pedidos em um único percurso. O controle preciso do estoque também nos ajudou a eliminar os erros”*.

Além disso, o WMS também estabelece comunicação de forma permanente e bidirecional com o ERP da Padel Nuestro. A empresa utiliza um software de desenvolvimento próprio e os dois sistemas transferem mutuamente dados e informações para conseguir uma maior produtividade do armazém.

O Easy WMS intervém em todos os processos do armazém:

#### Recebimento da mercadoria

O armazém da Padel Nuestro recebe 30 paletes/dia que são enviados aos fornecedores. O ERP notifica com antecedência o Easy WMS sobre os artigos que vão chegar e, em seguida, os colaboradores devem verificar se não falta nenhum deles.

Os colaboradores utilizam terminais de radiofrequência para identificar cada artigo e registrá-lo no sistema. Segundo Pedro Martínez, *“quando se faz a leitura do código de barras de um produto que acabamos de receber, o WMS se encarrega de informar caso haja algum pedido que necessita dele. Dessa forma, é possível determinar se deverá ser transferido para a área de picking, se é necessário fazer cross-docking ou se deve ser diretamente armazenado”*.

Quanto aos produtos que devem ser armazenados, o Easy WMS decide a localização que deve atribuir-lhes tanto se for de estoque solto quanto de paletes completos. Posteriormente, dá as instruções aos colaboradores para serem depositados no lugar correspondente.

O armazém também recebe devoluções. Neste caso os colaboradores identificam cada artigo com os terminais de radiofrequência, comprovam seu status e, finalmente, o Easy WMS decide sua localização. A coordenação entre o Easy WMS e o ERP é indispensável para sempre ter a mercadoria necessária e evitar quebras de estoque. *“O WMS além de ter se adaptado à nossa forma de repor também aumentou a eficácia. O sistema otimiza o percurso dos colaboradores evitando trabalhar duas vezes no mesmo palete”*, afirma o diretor-geral.



### Pedro Martínez Diretor-geral da Padel Nuestro

*“Através do Easy WMS da Mecalux, eliminamos o trabalho manual e melhoramos a eficiência em todas as áreas de nosso armazém, especialmente no que se refere à preparação de pedidos. Agora somos capazes de preparar e expedir o dobro de pedidos. Em virtude disso, durante a Black Friday e o Natal pudemos preparar mais pedidos do que nos anos anteriores e sem cometer erros”*.

## Preparação de pedidos

Quando o ERP notifica o Easy WMS sobre os pedidos que devem ser preparados, o WMS entra em movimento para expedir-los no menor tempo possível. *“Nós diferenciamos os pedidos com base em seu destino: para abastecer as lojas ou para os clientes, assim como distinguimos a agência de transporte que distribuirá cada um deles”*, comenta Pedro Martínez.

A primeira coisa que o WMS faz é classificar os pedidos em função de serem *single-unit* (um único produto), *multi-unit* (mais de um produto) ou *multi-big* (para lojas, pois pedem mais de dez unidades de uma das linhas de pedido).

Em seguida, o Easy WMS organiza o trabalho dos colaboradores e lhes indica cada passo que devem seguir e como fazê-lo. Graças à supervisão do software, eles podem focar no picking e ser mais eficientes. O resultado é que o desempenho dos colaboradores melhorou significativamente permitindo preparar mais de 1.400 pedidos por dia.



*“Notamos uma grande melhoria na preparação de pedidos single-unit, pois é onde se concentra o maior volume de trabalho diário do armazém. 70% de nossos pedidos são de uma única linha, enquanto os demais geralmente têm em média 5 linhas ou mais de 20 quando se destinam a abastecer os pontos de venda”*, afirma Pedro Martínez.

Os colaboradores percorrem os corredores coletando diretamente das estantes os produtos que compõem os pedidos. Seguem o método de agrupamento de pedidos, que consiste em preparar vários pedidos durante o mesmo percurso. O WMS traça uma rota pelo armazém que otimiza os deslocamentos, *“podendo coletar mais de 200 linhas”*, aponta o diretor-geral da Padel Nuestro.

Alguns dos pedidos são preparados por *cross-docking*. Isso significa que no momento em que se recebe a mercadoria esta é distribuída diretamente sem necessidade de ser armazenada. Trata-se de um método de trabalho que proporciona agilidade à expedição dos pedidos e libera espaço de armazenagem.

## Expedição dos pedidos

Os pedidos acabados são enviados para a área de consolidação. Nessa área estão localizadas mesas de trabalho com o material necessário para fechar os pedidos: caixas de papelão, lacres, computadores, impressoras... As operações são realizadas de duas formas diferentes de acordo com o tipo de pedido:

- Pedidos *single-unit*: a documentação e a etiqueta de envio dos pedidos são diretamente impressas e os artigos são embalados.
- Pedidos *multi-unit*: os pedidos são desagrupados e verificados um por um para comprovar que não se cometeu nenhum er-

A agilidade é um dos princípios da Padel Nuestro. Em seu armazém são preparados mais de 1.400 pedidos por dia, tanto 'single-unit' quanto 'multi-unit'

ro. Logo se imprimem os documentos destinados às transportadoras, assim como as etiquetas de envio para, finalmente, serem embalados.

Uma vez fechados e embalados, os pedidos são agrupados em função da agência de transporte que se encarregará de distribuí-los. Dessa forma, os pedidos podem ser rapidamente carregados no caminhão quando o transportador chega. *“Expedimos diariamente entre 1.400 e 2.500 volumes avulsos aos pontos de venda e aos nossos clientes”*, manifesta Pedro Martínez.

## Armazém competitivo

O Easy WMS melhorou a cadeia de suprimentos da Padel Nuestro. Através desse sistema, a empresa aumentou a produtividade, reduziu os erros e faz uma gestão muito mais precisa de suas 30.000 referências. Também reforçou o picking, permitindo que a empresa prepare muitos mais pedidos em menos tempo. É uma operação complexa para a Padel Nuestro, uma vez que prepara múltiplos pedidos simultaneamente (*online* e para lojas, *multi-unit*, *single-unit* ou *multi-big*). Uma boa organização do trabalho e a supervisão do WMS contribuem para executar todo o volume de pedidos sem demoras. *“Durante a Black Friday e o Natal nossos resultados foram melhores do que nos anos anteriores”*, indica Pedro Martínez.

## Benefícios para a Padel Nuestro

- **Preparação de pedidos mais ágil:** o Easy WMS organiza a preparação de pedidos e comanda os colaboradores para que possam expedir mais de 1.400 pedidos por dia (chegando a 2.500 durante a alta temporada).
- **Logística omnicanal eficiente:** o WMS simplificou a preparação de pedidos independentemente do canal (pedidos *online* e lojas da Padel Nuestro). Alguns dos artigos não entram no estoque, por isso, quando são recebidos, os pedidos são preparados por *cross-docking*.
- **Crescimento do negócio:** antes a empresa gerenciava seu armazém de forma manual e sem a ajuda de um sistema informatizado. Através do Easy WMS o armazém foi organizado de modo a permitir operações mais eficientes.

